

令和6年定例会  
政策企画雇用経済観光常任委員会  
所管事項説明資料

◎ 所管事項説明

- (1) 観光産業の生産性向上・人材確保の取組について . . . 1
- (2) バリアフリー観光の取組について . . . 3

令和6年12月9日  
観 光 部

## (1) 観光産業の生産性向上・人材確保の取組について

### 1 観光産業の抱える課題・取組の方向性

観光産業は大きな成長が見込まれる一方で、特に観光産業の中核をなす宿泊業をはじめとして、DX化への遅れなどによる生産性の低さ、旧来型の事業モデルへの依存といった課題が解消できない状態が続いています。

また、平均年収の低さ、不規則な勤務日・勤務時間といった労働環境が原因となり離職率が高く、人材定着の面でも課題を抱えるなど、人材不足も課題となっています。

こうした中、県では、令和6年3月に策定した「三重県観光振興基本計画」において、施策の柱の一つに「魅力的な観光産業の確立」を掲げ、観光産業の生産性の向上や、観光産業を支える人材の確保・育成・定着に取り組むこととしています。

### 2 令和6年度の取組

#### (1) 観光産業の生産性向上

専門家による個別コンサルティング

- ・県内観光産業の生産性向上を図るため、観光事業や経営分野に精通した専門家を観光事業者に派遣し取組を支援しています。今後、取組の横展開を図るため、実施内容をまとめた事例集を作成するとともに、成果報告会を令和7年3月に開催する予定です。

【スケジュール】 6月：事業者募集

7月～2月：個別コンサルにより各事業者の取組を伴走支援

3月：成果報告会

【参加事業者】 宿泊施設・観光施設・土産物店を営む 11 事業者（13 施設）

【具体的な取組内容例】

- ・DX導入によるフロント業務の効率化
- ・人事評価制度導入による人材育成、定着

#### (2) 人材確保・育成

##### ① セミナーの開催

- ・観光事業者を対象に、これからの観光産業に必要な人材像や求職者の求めるニーズについて自ら考え、採用活動を効果的に行うためのノウハウを伝える「観光産業の未来を切り拓く！人材戦略検討支援セミナー」を開催しています（全2回、オンライン開催）。

【第1回】 令和6年11月6日（水）：17事業者参加

【第2回】 令和6年12月11日（水）：開催予定

- ・県内の観光産業への就職・転職を促すため、若者や転職希望者等を対象に、三重県の観光産業について知ってもらうとともに、観光産業で求められるスキルや人材、新しい働き方について学べるリカレントプログラム「みえ次世代観光カレッジ」を三重テラス及びオンラインで開催しました（全3回）。

【第1回】令和6年10月29日(火)：17名参加

【第2回】令和6年11月15日(金)：16名参加

【第3回】令和6年12月3日(火)：20名参加

## ② 就職説明会の実施

- ・県内の観光産業への就職・転職を希望する求職者を対象とした就職説明会「みえ観光はたらく応援フェア～ここからはじまる、私のミライ～」を実施予定です（全2回）。

【名古屋会場】令和7年2月8日(土)、出展予定事業者数：7事業者

【大阪会場】令和7年2月22日(土)、出展予定事業者数：10事業者

## ③ 求人サイトと連携したマッチング支援

- ・求人サイトでの掲載が採用に結びつかない、採用のミスマッチが生じるなど、人材確保に課題を抱える事業者を対象に、希望する人材の採用につながるよう、効果的な求人情報の発信方法の提案や求職者の中から適切な人材を紹介するなど伴走支援を行う「みえ観光事業者×担い手かけはしプロジェクト」を実施しています。

【スケジュール】9月：事業者募集

9月～3月：各事業者の取組を伴走支援

【支援予定事業者数】宿泊施設・観光施設を営む9事業者

## (3) 観光産業の魅力発信

専用ホームページの新設

- ・今年度、転職希望者や、将来の担い手となる次世代の若者に向けて観光産業の魅力を発信するポータルサイト「みえ観光人材みらいNAVI」※を新設するとともに、SNSでの発信も開始しました。サイト内では、セミナーや就職説明会の開催案内を行っている他、今後は、県内の観光施設で働くスタッフのインタビューページなど、観光産業の魅力を順次追加する予定です。

※みえ観光人材みらいNAVI <https://mie-kanko-mirai-navi.pref.mie.lg.jp/>



## 3 今後の方針

観光産業の経営力向上や人材確保に向けては、DX化や働き方改革などの生産性向上の取組やこれらの取組を含めた観光産業で働くことの魅力を伝えることが重要であることから、今後もこれらの取組をしっかりと連携させ一体的に進めることで相乗効果を生み、魅力的な観光産業の確立へとつなげていきます。

## (2) バリアフリー観光の取組について

### 現状と課題

#### 【現状】

- ・平成25年に「日本一のバリアフリー観光県推進宣言」を表明
- ・平成25年から伊勢志摩バリアフリーツアーセンターに委託し、これまでに約380件の宿泊・観光施設におけるバリアフリー情報などのデータが蓄積されている

#### 【課題】

- ・旅行者が活用しやすくするため、蓄積された情報をわかりやすく発信する必要がある
- ・旅行者が情報収集だけでなく、旅行の予約や手配を容易にできる仕組みが必要（＝トータルでサポート）

### 今年度の取組

#### ●「心のバリアフリー認定制度」普及促進の取組

- ①全県向け「心のバリアフリー認定制度」普及促進セミナー
- ②「心のバリアフリー認定制度」エリア別研修会
- ③バリアフリー施設調査&アドバイス

#### 【注力する取組】

- 情報をわかりやすく発信するため、Webサイトによる情報発信の充実化に取り組む
- 旅をトータルでサポートする仕組みを整備するため、伊勢志摩バリアフリーツアーセンターと旅行会社との連携促進を図る

### 具体的な取組内容

#### ●「心のバリアフリー認定制度」普及促進の取組

- ①全県向け「心のバリアフリー認定制度」普及促進セミナー  
1回(2/19：鳥羽市内で開催予定)
- ②「心のバリアフリー認定制度」エリア別研修会  
計2回(12/18：紀北町内、1/21：津市内で開催予定)
- ③バリアフリー施設調査&アドバイス  
県内8か所で実施予定  
(宿泊施設4か所、観光施設4か所)



バリアフリー調査の様子（志摩市）

#### ◎「心のバリアフリー認定制度」

観光庁が、バリアフリーに関するソフト面の対応や情報発信に積極的に取り組む観光施設を認定し、認定を受けた施設の名称及び所在地をウェブサイトで公表する制度

#### 【注力する取組】

#### ●Webサイトによる情報発信の充実化

以下の条件に対応したWebサイトを2月ごろ公開予定

- ・スマートフォンでの閲覧対応
- ・地域や目的など複数の条件による検索機能の充実
- ・多言語対応（英語、繁体字、簡体字等）
- ・最新情報への更新が容易にできること

#### ●伊勢志摩バリアフリーツアーセンターと旅行会社との連携促進 ＜県外の旅行会社＞

- ・「ツーリズムEXPOジャパン2024」への出展（9/26～9/29）  
県外旅行会社5社と、三重県への送客における情報連携の可能性を含めた商談を実施

#### ＜県内の旅行会社＞

- ・県内旅行会社との意見交換会（11/29）  
県内旅行会社16社と、相互理解を深め継続的な連携関係を構築



「ツーリズムEXPOジャパン2024」の様子

### 「心のバリアフリー認定」県内認定状況

109件※R6.10月末時点 全国4位の認定数 (R5.10月末比 +37件)

施設別（宿泊施設：89件、飲食店：11件、観光案内所：8件、博物館：1件）

地域別（北勢：27件、中南勢：14件、伊勢志摩：58件、伊賀：5件、東紀州：5件）

### 今後の方針

引き続き「心のバリアフリー認定制度」取得促進に取り組むとともに、伊勢志摩バリアフリーツアーセンターと旅行会社や公共交通機関等との連携を強化することで、バリアフリーに関する情報収集から旅行の手配・予約、移動まで旅をトータルでサポートするなど、だれもが安心して訪問できるバリアフリーの観光地づくりを推進します。

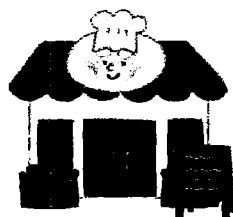
高齢者・障がい者の方の旅行への障壁を取り除くには、ハード的な整備に加えて、  
① バリアフリー対応に関する情報の对外発信、② ソフト的な対応（筆談対応等）が不可欠。  
そこで、上記2点に係る取組を確認した施設を認定・観光庁HPにて情報発信することで、  
高齢者・障がい者の方々の旅行に対する障壁を取り除くことを目指す。

## 認定対象

観光客が訪れる以下の施設を対象



宿泊施設



飲食店



観光案内所

## 認定条件

- ① ソフト的なバリアフリー対応措置の実施  
（例：筆談対応、移動式スロープの備置）
- ② 年1回以上の従業員教育実施
- ③ 施設のバリアフリー情報の積極的発信

→ 認定した施設は観光庁HPで情報発信するとともに、  
認定マークの使用を許可



## 制度の狙い

- ① バリアフリー情報の積極的な発信による、高齢者・障がい者の方への情報提供の促進
- ② ハードだけでは対応できないソフト的な「心のバリアフリー」の取組の促進
- ③ 観光庁HP・認定マークを活用した情報発信による、ユニバーサルツーリズムの推進

➡ バリアフリー情報の見える化・ソフト施策の推進によるユニバーサルツーリズムの促進



# 心のバリアフリー研修会 in 紀北町

2024年12月18日(水)

10:00~12:00

会場：紀北町立海山公民館

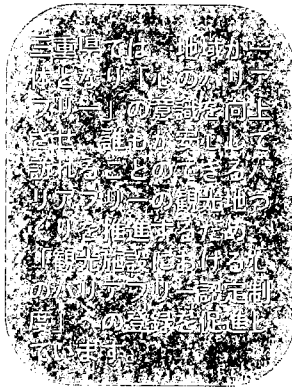
(北牟婁郡紀北町相賀481番地2)

1階 研修室

参加無料

定員30名

本研修は三重県からの委託により実施いたします。



## ≡ 研修スケジュール ≡

10:00-10:30

ガイドンス

『観光施設における心のバリアフリー認定制度』  
について

**Point!** 制度や申請の仕方を詳しく説明

10:30-11:30

バリアフリー接遇研修 (座学)

**Point!** さまざまな障がいの特性と対応を知る

11:30-12:00

車いすの取扱い (実技)、車いすトイレの見学など

**Point!** 車いすのお客さまへの対応方法を学ぶ

## ≡ 講師 ≡

● NPO法人 伊勢志摩バリアフリースーツアースセンター

● 車いすアドバイザー (障がい当事者)

## 観光庁

「観光施設における

心のバリアフリー認定制度」とは

制度について

観光庁が令和2年12月創設。バリアフリー対応や情報発信に積極的に取り組む施設を対象とした認定制度。

車いすトイレやエレベーターなどの「設備の有無」ではなく、車いすの貸し出しや視覚障がい者・聴覚障がい者への対応などといった「ソフト面での取り組み」が認定の基準となります。

認定のための3つの基準

- 施設のバリアフリー性能を補完するための措置を3つ以上行っている
- バリアフリーに関する教育訓練を年に1回以上実施
- 自社のウェブサイト以外のウェブサイトでバリアフリー情報を積極的に発信

認定対象：宿泊施設、飲食店、観光案内所、博物館



本研修会へのご参加は、心のバリアフリー認定制度の認定基準の1つ「バリアフリーに関する教育訓練」に相当します。

**対象**

心のバリアフリー認定制度の認定対象となる事業所さま  
その他、バリアフリー対応を学びたい方など、どなたでも

**締切**

12月12日(木)

**お申込み・お問合せ**

NPO法人 伊勢志摩バリアフリースーツアースセンター

〒517-0011 三重県鳥羽市鳥羽一丁目2383-13 鳥羽1番街1F

TEL 0599-21-0550 FAX 0599-21-0585

事業者名		電話番号	
メールアドレス			
参加者1人目 氏名		参加者2人目 氏名	
参加者3人目 氏名		参加者4人目 氏名	

可能な方は  
QRコードから  
お申込みを  
お願いします。



いただいた情報は、本事業以外の用途では使用いたしません。